

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Evaluasi kinerja merupakan suatu kegiatan yang dilakukan manajemen untuk menilai kinerja karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan dengan membandingkan uraian pekerjaan yang telah ditetapkan sebelumnya. Evaluasi kinerja biasanya dilakukan dalam suatu periode tertentu yaitu satu tahun sekali. Dengan adanya evaluasi kinerja maka dapat diketahui keberhasilan atau kegagalan seorang tenaga kerja dalam melaksanakan tugas pokoknya. Menilai kinerja berarti membandingkan kinerja aktual bawahan dengan standar yang ditetapkan oleh suatu organisasi. Jika dikerjakan dengan benar, hal ini akan memberikan manfaat yang penting bagi karyawan, atasan serta departemen SDM dalam perusahaan.

Manfaat lain dari evaluasi kinerja yaitu sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang digunakan untuk menilai prestasi, pemberhentian, sebagai indikator untuk menentukan kebutuhan akan pelatihan bagi tenaga kerja, sebagai kriteria penempatan tenaga kerja dan juga sebagai dasar untuk memperbaiki atau mengembangkan uraian tugas. Namun, setiap organisasi atau perusahaan memiliki system evaluasi yang berbeda – beda karena organisasi bergerak di bidang yang bermacam – macam, jenis pekerjaan bermacam – macam, dan perbedaan job description.

Selama ini evaluasi kinerja yang banyak digunakan oleh suatu organisasi adalah evaluasi kinerja secara tradisional yang hanya menitik-beratkan pada ukuran keuangan. Dan evaluasi kinerja yang mendasarkan keuangan sudah dianggap tidak sesuai dengan evaluasi kinerja di era globalisasi.

Ulum (2009) dalam Waksito, Anisyukurlillah dan Murtini (2014) mengemukakan, system pengukuran kinerja dapat dijadikan sebagai alat pengendalian organisasi, karena pengukuran kinerja diperkuat dengan menetapkan *reward* dan *punishment system*. Menurut Mulyadi (2001), tujuan utama penilaian kinerja adalah untuk memotivasi karyawan dalam mencapai sasaran organisasi dan dalam memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya,

agar menghasilkan tindakan dan hasil yang diinginkan organisasi. Standar perilaku dapat berupa kebijakan manajemen atau rencana formal yang dituangkan dalam anggaran organisasi.

Wiyati (2014) mengemukakan, sistem pengukuran kinerja dalam manajemen tradisional hanya ditekankan pada aspek keuangan, ada beberapa kelebihan dan kelemahan dalam sistem pengukuran tradisional yang menekankan pada aspek keuangan.

Mengatasi kinerja keterbatasan kinerja tradisional yang hanya menitik beratkan pada sisi keuangan, Kaplan dan Norton,(2002) mengemukakan pengukuran baru yaitu *Balanced scorecard*. *Balanced scorecard* menerjemahkan visi dan strategi kedalam berbagai tujuan dan ukuran, yang tersusun dalam empat perspektif yaitu *finansial* ( keuangan ), pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Dengan keempat perspektif yang terdapat dalam *Balanced scorecard* diharapkan karyawan mengetahui apa misi organisasi.

Mahmudi (2007) dalam Aurora (2010) mengemukakan adanya fakta bahwa banyak perusahaan yang mengadopsi metode *Balanced Scorecard* menunjukkan banyak perusahaan yang signifikan, antara lain : manajemen semakin berorientasi pada pelanggan, waktu respon terhadap pelanggan semakin cepat, perbaikan kualitas, penekanan pada kerja tim, dan manajemen lebih berorientasi pada masa depan. Menurut pendapat Chow (1998) dalam Fathoni dan Kesuma (2011), yang menganjurkan penerapan *Balanced Scorecard* dalam penilaian kinerja organisasi kesehatan.

Setiap organisasi termasuk Puskesmas Kebaman Kecamatan Srono sangat memerlukan metode pengukuran kinerja yang dapat mendeskripsikan faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi di masa yang akan datang, supaya kinerja perusahaan dapat di tingkatkan.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik membahas “*Evaluasi Kinerja Tenaga Kesehatan dengan Balanced Scorecard (Studi Kasus pada Puskesmas Kebaman Kecamatan Srono Kabupaten Banyuwangi)*” menggunakan Perspektif-perspektif yang ada dalam *Balanced Scorecard* untuk mengukur kinerja Puskesmas Kebaman, untuk dapat meningkatkan kinerja dan pelayanan. Perspektif-perspektif dalam *Balanced Scorecard* yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal serta perpektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Dari penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan konsep mengenai pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* sehingga peneliti dapat menjelaskan tentang pengukuran kinerja dengan metode yang peneliti pakai di Puskesmas Kebaman agar lebih meningkatkan kinerja yang belum optimal dan mempertahankan kinerja yang sudah optimal untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Bagaimana kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Kebaman kecamatan Srono kabupaten Banyuwangi dinilai dengan menggunakan *Balanced Scorecard* ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut : Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Kebaman kecamatan Srono kabupaten Banyuwangi. dinilai dengan menggunakan *Balanced Scorecard*.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian bisa di manfaatkan sebagai bahan pertimbangan atau acuan bagi pihak-pihak yang berkaitan :

### 1. Bagi Penulis

Penelitian ini di harapkan sebagai tambahan wawasan tentang penerapan *Balanced Scorecard* sebagai evaluasi kinerja suatu organisasi. Dan sebagai bahan informasi untuk penelitian selanjutnya

### 2. Bagi Organisasi

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi terhadap organisasi mengenai kinerja tenaga kesehatan, dan untuk mengevaluasi kinerja tenaga kesehatan agar dapat meningkatkan kinerja menjadi lebih baik.

### 3. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi rujukan untuk mengembangkan penelitian yang sama supaya lebih baik lagi.

